

*N.B. In deze tekst kan contactpersoon ook gelezen worden als vertrouwenspersoon.*

### **Omgaan met klachten – klachtenregeling**

Op school kunnen soms onduidelijkheden, misverstanden of ongemakken ontstaan tussen ouders, leerlingen, medewerkers, de schoolleiding of andere bij de school betrokken personen. Het is in zulke omstandigheden de bedoeling dat de betrokkenen, bijvoorbeeld door met elkaar in gesprek te gaan, zelf tot een oplossing komen. Meestal gaat dat naar tevredenheid. Soms is een situatie of meningsverschil zodanig dat iemand een klacht hierover wil indienen. Daarvoor is een klachtenregeling opgesteld die te vinden is op de website van de school en op <https://www.pcouwillibrord.nl/organisatie/klachten-klokkenluidersregeling>

### **Als u een klacht heeft**

Bij een klacht is het de bedoeling dat u eerst contact zoekt met degene tegen wie de klacht is gericht. Als deze mogelijkheid niet toereikend is, of als afhandeling van de klacht niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden of door de aard van de klacht, dan kunt u de klacht indienen bij de leidinggevende van de betrokkene(n) of bij de directeur/rector.

Als een klacht op schoolniveau niet naar tevredenheid is afgehandeld, kunt u de klacht indienen bij het bestuur of bij de Landelijke Klachtencommissie.

### **Contactpersonen op de school**

Onze school heeft contactpersonen voor de klachtenregeling. Het is altijd mogelijk om de contactpersoon te benaderen. De contactpersoon heeft onder meer tot taak:

- beschikbaar te zijn bij meldingen, klachten of vragen over de klachtenregeling;
- eenvoudige meldingen of klachten af te handelen;
- u indien nodig in contact te brengen met degene die de klacht kan wegnemen;
- u indien nodig door te verwijzen, bijvoorbeeld naar de directeur/rector.

De contactpersonen van onze school zijn: Carella de Lange en John Siebers

### **Externe vertrouwenspersonen**

PCOU Willibrord heeft twee externe vertrouwenspersonen. Zij zijn niet verbonden aan de organisatie. De externe vertrouwenspersoon heeft onder meer tot taak, als u een klacht heeft:

- om na te gaan hoe een oplossing voor uw klacht kan worden bereikt;
- om u te adviseren en indien noodzakelijk of gewenst te verwijzen;
- om na te gaan of wat er is gebeurd aanleiding is tot het indienen van een formele klacht;
- om u indien nodig te begeleiden bij een klachtenprocedure.

De contactgegevens van de externe vertrouwenspersonen zijn te vinden op <https://www.pcouwillibrord.nl/organisatie/klachten-klokkenluidersregeling>.

### **Adressen en contactgegevens**

College van bestuur PCOU Willibrord  
Postbus 9419  
3506 GK Utrecht  
[bestuur@pcouwillibrord.nl](mailto:bestuur@pcouwillibrord.nl)  
030-2723123

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs  
Postbus 82324  
2508 EH DEN HAAG  
[info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)